お客様　安全で確かな品質の商品をお届けします

お客様の声を原点に、全部門・全領域で品質保証活動に取り組んでいます。

お客様から信頼されるために

東芝テックは「お客様の声（VOC※）を的確に捉えニーズを先取りした魅力ある品質とサービスを提供すること」、これがお客様の信頼の源と考えています。商品企画、製品開発の段階では、お客様のあらゆる使用環境・条件を想定したシミュレーションや設計検証から魅力ある製品の創出・信頼性の高いシステム構築を実施しております。さらにお客様に安心してお使いいただくために、故障や事故が起こる可能性があるモードを予測し未然に防止する取り組みにも注力しており、安全性の最終確認を必ず実際の製品やシステムを使って評価しています。その結果、設置後の故障や安全性にかかわる事故が減少しお客様に安全・安心をお届けすることを実現しています。

※ VOC（Voice of Customer「お客様の声」）

安全・安心を提供するために

安全・安心をお約束する東芝テック品質マネジメントの基本として商品企画・設計・開発から製造・販売に至る各段階で機能や信頼性を評価するデザインレビュー（設計審査）、安全性を評価するPSレビュー（製品安全審査）を実施しています。国内外の安全に関する法令・規格を遵守するだけでなく、製品の使い方をお客様の立場で想定してリスクを抽出し未然防止する手法（ペルソナ法）とリスク管理（R-Map）を実施し製品化につなげています。これらの活動で2009年度製品安全対策優良企業として経済産業大臣表彰を受賞し、自信を持って活動を継続しています。

Product Safety
2009
製品安全対策優良企業

製品安全に関する基本方針

東芝テックグループは、製造・販売する製品の全てのライフサイクルにおける安全について、お客様と社会の信頼を確保することが経営の重要課題であると認識し、製品安全に関する基本方針を定め、誠実に実行します。

1）法令の遵守
2）製品安全自主行動計画の確立
3）安全・安心を確保する品質管理体制
4）事故情報等への適切な対応
5）誤使用等回避の施策

WEB 製品安全に関する基本方針
http://www.toshibatec.co.jp/csr/group/safety/

安心してお使いいただくために

お客様に導入いただいた製品やシステムがいつも最良の状態で稼動し安心してご使用いただけるよう、日本国内はもとよりワールドワイドにサービス体制を整えています。定期点検、修理にお伺いした折やヘルプデスクに寄せられるお客様の声は東芝テックの宝物です。

なお万一、重大な製品事故に関する情報を受けた場合に備え、社長指示の下CQO（全社品質統括責任者）を実行責任者として、迅速、真摯に対応する体制を整えています。

人財を育成し、品質風土をはぐくむ

「東芝テックグループ製品安全に関する基本方針」に基づき製品安全、信頼性とリスクアセスメントの専門家を育成し、お客様に安心していただける品質を確保するための技術研究を行うとともにレベルアップに取り組んでいます。

また、製品開発・設計技術者全員に品質、信頼性、安全、コンプライアンスや技術者倫理など基本的なスキルと行動の基準を教育しています。

集中監視ゾーン
お客様のネットワーク状況を大型スクリーンに表示し、専任スタッフが24時間監視しています。

お客様　お客様に喜んでいただける商品・サービスをお届けします

お客様の立場に立って考え、行動し、お客様が納得して喜んでいただける商品やサービスを提供することを第一に事業活動を行っています。

お客様の声を大切にします

東芝テックグループの経営理念には、『私たちは、お客様にとっての価値創造を原点に発想し、世界のベストパートナーと共に、優れた独自技術により、確かな品質・性能と高い利便性をもつ商品・サービスをタイムリーに提供します』と制定されています。

この私たちのめざす姿を実現するために、社員一人ひとりが、お客様は何を求めているのか、お客様にとっての価値は何かを、常にお客様の立場に立って考え行動することにより、お客様が納得し、お客様に喜んでいただける商品やサービスを提供することを第一に事業活動を行っています。

お客様満足度向上のための方針

東芝テックグループでは、2003年に策定された「東芝グループCS※推進方針」に基づき、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの提供や、お客様とのコミュニケーションを通じて、お客様満足の向上をめざしています。

※ CS（Customer Satisfaction「お客様満足」）

東芝グループCS推進方針

東芝は、お客様の声をすべての発想の原点とし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスをご提供します。

1. 安全で信頼される製品、システム、サービスを提供します。
2. お客様からのご要望、ご相談に誠実、迅速、かつ的確にお応えします。
3. お客様からの声を大切にし、お客様にご満足いただける製品、システム、サービスの開発、改善を実現するよう努力します。
4. お客様に、製品等に関する情報提供を適切に行います。
5. お寄せいただいたお客様の個人情報を保護します。

お客様満足度向上への取り組み

日本マニュアルコンテスト2010にて東芝MFP（複合機）取扱説明書が部門優良賞受賞

製品の使い方のわかりやすさは、お客様の満足向上に大きく影響すると考えています。わかりやすさ向上への取り組みの一つとして、東芝テックグループでは、取扱説明書など製品に関するドキュメントの改善に取り組んでいます。

その成果の一つとして、東芝テック画像情報システム（株）が制作した東芝複合機の取扱説明書「東芝デジタル複写機 e-STUDIO255/355/455 クイックスタートガイド」が、2010年8月、日本マニュアルコンテスト2010（一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会主催）にて、「冊子マニュアル 活用マニュアル第1部門 部門優良賞」を受賞しています。

WEB 一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会
http://www.jtca.org/tc_award/index.html

担当者の紹介

取扱説明書の品質を継続的に向上させるために、取扱説明書制作部門スタッフによるWG（ワーキンググループ）活動を行っています。

複合機はコピーだけでなく、ファクスの送受信やネットワーク経由のスキャンなど、たくさんの機能が統合されています。初めて複合機をお使いになるお客様が、迷うことなく目的の操作を完了していただけるように、常にわかりやすい説明のしかたを検討しながら制作しています。

東芝テック画像情報システム（株）
担当者

従業員　従業員とのかかわり

全従業員一人ひとりを尊重し、適切な評価・処遇を実践しています。また、安全健康管理を経営の最重要課題として位置づけています。

人事基本方針

東芝テックグループでは、全従業員一人ひとりを尊重し、それぞれの能力向上に努めています。

また、公正で適切な評価・処遇を実践するとともに、自由闊達で健全な組織風土と、仕事と家庭の両立支援への取り組みなど、意欲ある従業員にいきいきと働く環境を整え、挑戦し続ける強いプロ集団をつくることを基本方針として、すべての人事処遇制度を構築しています。

人事制度

東芝テックでは、全従業員が「働きがい」「やりがい」を感じ、仕事を通じて自己実現を図るとともに、各自の成果が組織の成果と結びつくことで、適切な処遇を実践することを人事制度の基本としています。

また、一人ひとりが高い専門性を持つプロとして自立する一方で、組織力を発揮できるプロ集団とするべく、自由闊達で健全な組織風土作りに注力しています。

人財活用・育成制度

1）目標チャレンジ制度　2）専門能力評価制度
3）役割等級制度　4）社内公募の活用　5）雇用延長制度

WEB 人事制度
http://www.toshibatec.co.jp/csr/people/employees/#pn2

多様性推進の受容と尊重

性別にかかわりなく、意欲のある従業員を育成・活用し、いきいきと働くことができる環境をさらに整え、今後も男女共同参画の趣旨を活かした環境整備に取り組んでいきます。仕事と家庭の両立を支援する仕組みの一端として、以下の制度を設け実施しています。

次世代育成支援制度

1）育児休職　2）看護休暇　3）短時間勤務
4）年次有給休暇を1時間単位での取得　5）妊娠保護休暇

WEB 多様性推進の受容と尊重
http://www.toshibatec.co.jp/csr/people/employees/#pn3

男女比率と外国籍従業員数の中期目標

	2010 年度	2013 年度
(1) 女性従業員比率	12.4 %	11.4 %
(2) 37 歳～ 45 歳の男女役職者の比率差	23.6 %	17.2 % (6.4% UP)
(3) 外国籍従業員数	12 名	15 名

障がい者雇用について

東芝テックでは、障がい者と健常者が分け隔てなくともに働ける環境作りをめざしており、障がいを持つ従業員がさまざまな業務を行っています。インターネットでの募集や各種フォーラムなどを通じて、積極的な採用を進めるとともに、職場環境の整備を進め、障がい者の活躍の場をいっそう広げて参ります。

障がい者雇用率の推移

	2009 年 6 月	2010 年 4 月	2011 年 4 月
東芝テック	1.91 %	1.86 %	1.92 %
国内東芝テックグループ	2.11 %	2.21 %	2.07 %

教育研修制度

教育研修制度は、本人の自由な意志を尊重しながら高度な専門能力を習得するための研修や、コンプライアンス教育などの全従業員一人ひとりに対する周知啓蒙を図る研修、会社生活におけるステージごとに行われる階層別研修などから成り立っています。個々人のニーズや業務ニーズに応じた多彩な研修を実施しています。

階層別教育

新入社員への各種導入教育にはじまり、新任主任・主務層への集合研修、課長層にはコンプライアンス、企業会計など管理のための基礎知識、および一定期間後にコーチングなどのヒューマンスキル向上のための集合研修を実施しています。

さらに部長層には、経営者のセンスで戦略立案を行うためのコンセプチュアルスキル向上を目的とした集合研修、派遣教育を実施しています。

グローバル人財育成コース

現在のビジネス環境は、日本の枠を越えた国際舞台で活躍できる人財の必要性が高まっています。当社では若手から中堅社員層を対象にグローバル人財育成コースを設け、語学のみならず、国際的に通用する実務知識、教養、センスを兼ね備えた人財の育成を計画的に実施しています。

従業員の声を聞く仕組み

従来行っていた経営理念（私たちの約束）定着化のための経営理念サーベイを発展させ、「従業員意識調査（TEAMサーベイ）」を2009年から実施しています。経営理念の定着化とともに従業員の声に耳を傾け、より良い組織風土の醸成と働きやすい職場づくりに役立てています。

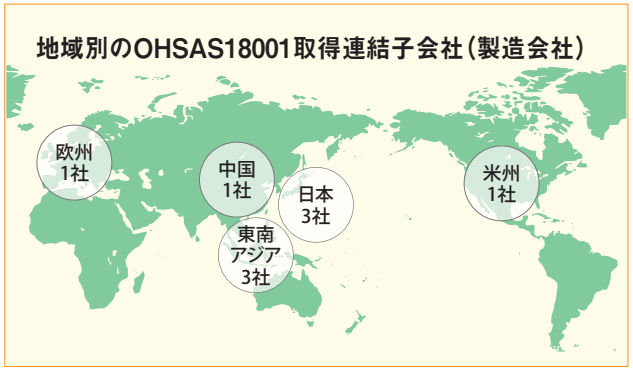
労使関係

東芝テックと労働組合の間には、労使の憲法ともいうべき労働協約が締結され、“会社の発展が組合員の経済的地位の向上を促し、組合員の地位の向上が会社の発展の礎となる”という共存の理念が確認されています。こうした理念のもと、さまざまな経営課題について労使で率直に話し合い、対応の方向性を検討し、相互理解を深める中で労使の力を結集し、生産性向上に取り組んでいます。

安全健康への取り組み

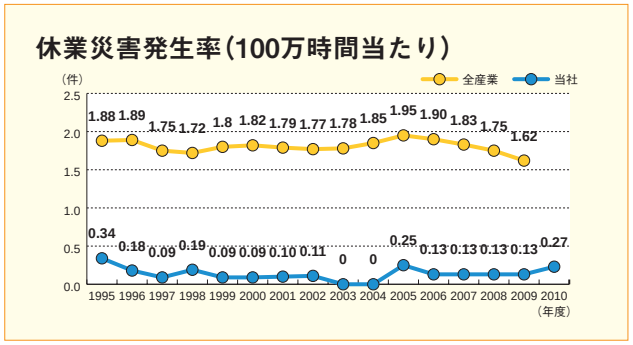
労働安全衛生マネジメントシステム

労働安全衛生マネジメントシステムの国際的な認証規格「OHSAS18001」の認証を製造グループ会社で取得しています。また、非製造グループ会社でもシステムの導入に向けた取り組みを始めるなど、安全な職場と従業員の健康維持・増進に一層取り組んでいきます。



労働災害の防止

当社は、従業員の安全と健康の確保を経営の一つとして掲げております。なお、以下の通り、休業災害発生率は、全産業平均を大きく下回る水準にあります。



静岡事業所（大仁）第四種無災害記録の達成

静岡事業所（大仁）では、旧大仁事業所であった1995年10月より無災害記録を継続中でしたが、2008年に認証を受けたOHSAS18001の活動を通じ、さらなる安全対策を実施した結果、2010年4月14日に第四種無災害記録（2,370万時間）を無事樹立することができました。

7月6日には、三島労働基準監督署にて記録達成の授与式が行われ、監督署の石田署長より原静岡事業所長に記録証が授与されました。今後も、職場のリスクアセスメントを徹底し、第五種無災害記録（3,560万時間）に向け、事故のない安全で快適な職場をめざし、記録の継続に取り組んでいきます。

無災害記録証　第四種
記録時間　二千三七〇万時間
樹立日　平成二十二年四月十四日
東芝テック株式会社　静岡事業所（大仁）　殿
右は労使協力して産業災害の予防に努め頭書の無災害記録を樹立し他の範とする好成績を収めたよって茲に本証を授与する
平成二十二年七月一日
厚生労働省労働基準局長　金子順一

健康管理の充実

従業員の生活習慣病予防・改善をめざし、定期健康診断後に産業医・保健師による個別指導を行っています。一定以上の時間外労働を行った従業員全員に医師の面接指導を義務づけ、従業員の健康維持・増進に努めています。また職場復帰プログラムにより長期休業者の円滑な職場復帰と再発を防止する取り組みを行っています。

担当者の紹介

昨年より健康管理業務を担当しています。

職場風土やニーズを捉え、身近な存在として健康支援を行うよう心がけています。

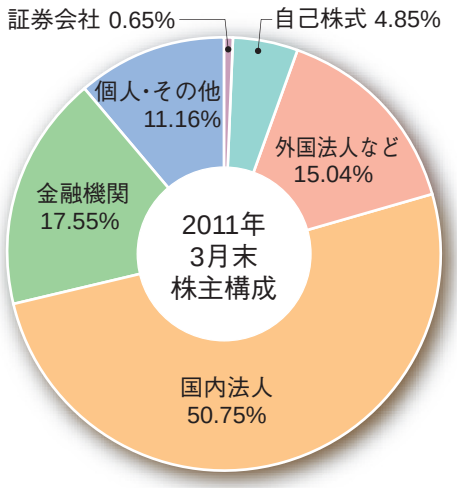
また従業員がいきいきと働けるよう、職場づくりにも取り組んでいきたいと思います。

保健師

株主・投資家　株主・投資家とのかかわり

さまざまな機会を通じ、株主・投資家の方々に東芝テックを正しくご理解いただき、信頼を得られるよう努めています。

株主構成



株主とのコミュニケーション

東芝テックは、株主総会が株主との直接のコミュニケーションの場として重要であると認識しています。

株主総会では、事業概況や事業計画をビジュアル化して報告するとともに、終了後にショールーム見学会を実施して、出席された株主に、よりわかりやすく、より深く「東芝テック」を理解いただけるよう、努めています。

一方、ビジネスレポートを作成し、これをすべての株主に送付するとともに、ウェブサイトに掲示することで、株主や投資家にできる限り「東芝テック」を理解いただけるよう努めています。ビジネスレポートは事業概況のほか、主な商品、業績予想を始めとした情報を、図表や写真を活用してわかりやすく作成しています。

ビジネスレポート

情報開示

東芝テックは、株主をはじめ投資家や地域社会などさまざまなステークホルダーの皆様に、東芝テックを正しくご理解いただき信頼を得られるよう、経営方針、決算情報、財務情報など企業情報の適時・適切な開示に努めています。

具体的には、重要な会社情報が生じる都度、法令・社内規程などに基づいて、迅速・正確・公平な情報開示を行うほか、機関投資家・証券アナリストなどを対象とした決算説明会（年2回）などをそれぞれ開催しています。

また、東芝テックウェブサイトにおいても、事業運営上の開示情報をわかりやすく速やかに掲載することに努めています。

インサイダー取引を防止するための厳格な情報管理を行っています。

2010年度 年間コミュニケーションスケジュール

月	コミュニケーション内容
4月	決算発表 決算説明会
5月	中期経営計画発表 中期経営計画説明会
6月	株主総会招集通知発送 ビジネスレポート発送 株主総会決議通知発送 有価証券報告書開示 CSR 報告書発行
7月	第 1 四半期決算発表
10月	第 2 四半期決算発表 第 2 四半期決算説明会
12月	中間ビジネスレポート発送
1月	第 3 四半期決算発表

中期経営計画説明会

調達取引先　CSR調達の推進

公正かつオープンな取り引きを通じた調達取引先様との相互信頼関係の構築に取り組むとともに、法令遵守や人権、環境への配慮を重視する企業との優先取引を進めています。

調達方針

東芝グループが広範な商品群をグローバルに事業展開する中で、公正な調達活動を通じて社会的責任を果たすために、東芝テックは東芝グループの一員として、東芝グループ調達方針に沿った調達活動の徹底に努めています。

調達方針（抜粋）

調達の基本方針

（1） 関連法令の遵守と環境への配慮
（2） 公正かつオープンな取り引きの推進
（3） 調達取引先様とのパートナー関係強化

調達取引先様の選定方針

（1） 法令を遵守し、環境への配慮を重視していること。
（2） 経営状態が健全であること。
（3） 東芝テックグループに供給する資材・製品・ソフトウェア・役務等の品質、価格、納期が適正水準にあること。
（4） 安定かつ継続的供給能力と、需給変動への柔軟な対応力があること。
（5） 東芝テックグループ製品に貢献できる技術力を有していること。

調達取引先様へのお願い

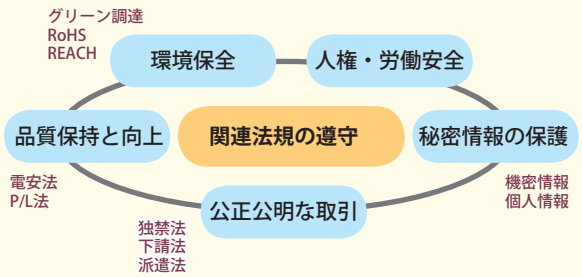
サプライチェーンを通じて、持続可能な社会の形成へ貢献する為に、調達取引先様向けに「東芝グループの調達方針について」を作成し、社会的責任に係わる要請事項を「調達取引先様へのお願い」にまとめ、取引先へ周知しています。

WEB 調達方針
http://www.toshibatec.co.jp/procure/plan/

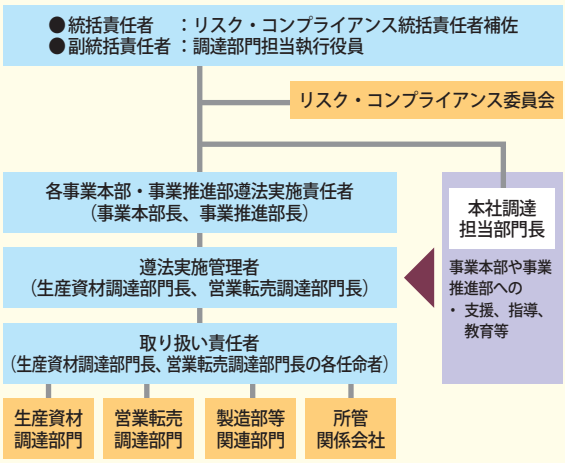
調達におけるコンプライアンス

東芝テックは、コンプライアンスを『事業継続と更なる発展』の最重要項目と位置づけ、調達取引におけるコンプライアンスの遵守に努めております。

調達におけるコンプライアンス



資材調達遵法管理体制



また、常日頃調達取引先様とコンタクトさせていただく中で、調達取引先様へのご依頼事項として、再度、調達取引先様自社内のコンプライアンスの周知徹底を図っていただくとともに、もし万が一トラブルが発生した場合を想定し、

① 速やかに当社へ連絡を取ることができる体制の構築・強化
② トラブルの速やかな解決と影響を最小限にできる体制の構築・強化

を改めてお願いしております。

東芝テック・パートナー・ホットラインの運用

東芝テックでは、お取引先様通報制度『東芝テック・パートナー・ホットライン』を社外向けウェブサイトに開設しています。東芝テックはすべての事業活動において法令、社会規範、企業倫理などの遵守（コンプライアンス）を経営の最優先課題としており、その一環として、調達取引において、コンプライアンスの観点から当社関係者の問題点や懸念を当社へお知らせいただく制度を構築・運用しております。

調達取引先様からご指摘をいただくことで、オープンでクリーンな相互信頼関係を実現し、調達取引先様との健全なパートナーシップを築いていきます。

WEB 東芝テック・パートナー・ホットライン
http://www.toshibatec.co.jp/contacts/partnerline/

社会貢献活動　社会貢献活動への取り組み

東芝テックグループでは、行動基準の中で「社会とのかかわり」に関する基本方針※を明確化し、この方針に基づいてさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

地域貢献・ボランティア活動

社会貢献基金の活用

「東芝テック社会貢献基金」は、従業員からの拠出金と、同額の会社からの拠出金を合わせ、地域および全国の社会福祉団体や、地震等による被災者支援などに寄付しています。

東日本大震災への義捐金支援（P.7参照）

社会福祉団体への寄付

・中央共同募金会　・本社（品川区）地区　・静岡（三島市）（伊豆の国市）地区

献血用受付機材の寄贈

献血活動については、これまでも積極的に推進して来ましたが、加えて側面からの支援として昨年度の献血用広報用車両に続き、献血用受付機材を寄贈しました。

静岡県三島市内の近隣の小学校に図書を寄付

献血用受付機材を寄贈

NGO「セーブ・ザ・チルドレン」へのノートパソコンの寄贈

昨年に引き続き、本年度はベトナム、ネパールの次世代を担う子どもたちへの教育支援にこのノートパソコンが活用されています。

子どもの支援において「教育」事業は、その国の発展の基礎となります。パソコンの導入により事業の質、効率が飛躍的に高まることが予想され現地も大変喜んでおります。

社団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン 様

ボランティアへの参加

品川区主催

NEW 障がい者週間「記念の集い」ボランティア参加

障がいを乗り越えて社会で活躍される方々と共にこのイベントをサポートしました。

社会福祉団体へカレンダー・ダイアリー寄贈

職場やご家庭で余っているカレンダー・ダイアリーを寄贈しました。

カレンダー・ダイアリー寄贈

「記念の集い」参加

静岡県主催

静岡事業所周辺の清掃活動

静岡事業所周辺の清掃活動に従業員が毎年継続的に参加しています。

静岡事業所周辺の清掃活動参加

「ピンクリボンスマイルウォーク」への参加

昨年に引き続き、2010年10月のピンクリボン月間には、東京、神戸と仙台で開催されたウォークイベントに従業員とその家族が参加しました。

「ハートフルベンダーによる寄付活動」

本年度の募金額は399,715円となりました。

WEB 社会貢献活動　基本方針
http://www.toshibatec.co.jp/csr/people/contribution/contribution_1/

NEW 女性制服寄贈

女性制服廃止に伴い、制服を世界各地の難民キャンプや避難者に寄贈しました。

NEW リユースパソコンの寄贈

IT利用が進んでない団体の情報化を支援するため、福祉団体や市民活動団体に業務で使用しなくなったパソコンを寄贈しました。

次世代を担う子どもたちの支援

「会社見学会／体験学習」開催

小・中・高校生の体験学習として、事業所やショールームの見学や実際に製品を操作できるPOS会計体験をしていただきました。また、夏休みに実施した「従業員子弟見学会」では、お父さん・お母さんの働く姿を見学し、働く場所を身近に感じていただきました。

子どもたちが"名刺交換"を体験

夏休みイベントにセルフレジ出展

"彩の国くらしプラザ"にて夏休みイベントに当社セルフレジが出展し、大勢の家族連れや子どもたちにお買い物体験をしていただきました。

地球環境のための活動

東芝グループ150万本の森づくり世界各地で参加

国内外で150万本規模の森林整備に取り組む「東芝グループ150万本の森づくり」を展開しています。

ドイツの現地法人が共同で植林

シンガポールの現地法人が共同で植林

国内グループ会社

東芝テックソリューションサービス(株)

WEB http://www.toshibatec-ttss.co.jp/

中央共同募金会への献金　献血活動参加　清掃活動
環境イベントの支援・出展　エコドライブ活動
環境教育プログラム「キッズISO」の社外導入支援・社内推進
小学校への環境教育出前授業(P.6参照)

テックインフォメーションシステムズ(株)

キッズISOへの取り組み

2005年から、継続して活動しています。小学校5, 6年生を対象とし、従業員がインストラクターとなって子どもたちの環境マネジメント活動のサポートを行っています。本年度も6名が国際認定を取得しました。

ペットボトルキャップの回収

ティー・ティー・ビジネスサービス(株)

ハートフルベンダーによる寄付活動
東芝テックと協働(P.15参照)
ペットボトルキャップの回収

(株)テーイーアール

EXPOエコマネーに参加

公共機関を利用することで、エコマネーと呼ばれるポイントがたまり、一定額を超える寄付をすると植樹証がもらえます。

清掃活動

献血活動参加
ペットボトルキャップの回収

テック製造(株)

清掃活動
東芝テックと協働(P.15参照)

テックアプライアンス(株)

献血活動参加
ペットボトルキャップの回収

東静電気(株)

献血活動参加
納涼祭開催
その他 インターンシップ研修生の受け入れ

AIソリューションズ(株)

ハートフルベンダーによる寄付活動
東芝テックと協働(P.15参照)

(株)パスタック

ペットボトルキャップの回収

海外グループ会社

東芝テック深圳社

小学校への教育支援(毎年継続)

経済的支援を必要としている地域の子どもたちへの学費や教材の援助、小学校の新築・改築など継続的に支援しています。

成都「パンダ繁殖研究基地」への寄付

絶滅の危機にあるジャイアントパンダの保護のための活動を支援しています。(P.6参照)

植林活動

深圳市での植林活動

清掃活動

福永鳳凰森林公園での清掃活動

※ 各活動の報告に付けたアイコンは、以下の内容を表しています。

NEW 新規の取り組み　ボランティア
献　血　寄付、寄贈
環境への取り組み　その他 その他の活動

東芝テック香港調達・物流サービス社

植林活動

従業員とその家族がともに参加し、自然環境の大切さを親子でいっしょに学びました。

テックインドネシア社

清掃活動

その他 インターシップを開催

東芝テックシンガポール社

植林活動（P.16参照）

東芝グループ現法7社で植林活動を行っています。

その他 会社見学開催

東芝アメリカビジネスソリューション社

※ 住宅建築ボランティアへの参加

地域企業のCEO・役員が中心となって資金を募り、地元の海軍と協力してお身体の不自由な退役軍人や恵まれない家族のために住宅を建築し、経済的な困難を抱える方々の自立支援活動に参加しています。

※ 2010年度東芝グループ社会貢献賞"Toshiba ASHITA Award"を受賞しました。

クリスマスイベントの開催

入院している子どもたちにクリスマスギフトを届けました。

小学校への教育支援

小学校に図書や教育用ビデオ等の継続支援をしています。

Earth Week 2010 Activitiesへの参加

地域の方々と共にEarth Week 2010 Activitiesに参加しました。